

جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية

كلية الدراسات العليا

قسم العلوم الإدارية

برنامج الماجستير في العلوم الإدارية

الضغوط الاجتماعية وضغط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات الإدارية

(

)

إعداد

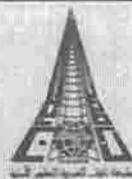
صالح بن ناصر شغروف القحطاني

إشراف الدكتور

زهير بن أحمد علي الكاظمي

جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية

Naif Arab University For Security Sciences



كلية الدراسات العليا

نموذج رقم (٢٦)

قسم: العلوم الادارية

تخصص: العلوم الادارية

ملخص رسالة ماجستير دكتوراه

عنوان الرسالة: الضغوط الاجتماعية وعلاقتها باتخاذ القرارات الإدارية - دراسة مسحية على ضباط إدارة جوازات منطقة مكة المكرمة.

إعداد الطالب: صالح بن ناصر القحطاني

إشراف: د/ زهير بن أحمد الكاظمي

لجنة مناقشة الرسالة:

١- د/ زهير بن أحمد الكاظمي "مشرفاً ومقرراً".

٢- د/ محمد سيد حمزاوي "عضوًا".

٣- د/ عبدالخفيظ سعيد مقدم "عضوًا".

تاریخ المناقشة: ١٩ / ٥ / ١٤٢٨ هـ الموافق ٥ / ٦ / ٢٠٠٧ م.

مشكلة البحث: تعد الضغوط الاجتماعية أحد أهم العوامل التي تؤثر على اتخاذ القرارات الإدارية لدى العاملين في المنظمات الحكومية والخاصة بصفة عامة، وفي القطاعات الأمنية بصفة خاصة، لذا يجب التعرف على أبرز تلك الضغوط وبالتالي العمل على الحد من آثارها المتوقعة على العاملين.

أهمية البحث:

١- إمكانية إثراء المكتبة العربية بدراسات ميدانية حول أساليب الحد من الآثار السلبية للضغط الاجتماعي.
٢- تزويد المسؤولين عن إعداد وتنفيذ برامج التطوير الإداري بأسس بناء إستراتيجية لتحفيظ هذه البرامج للحصول على أعلى أداء ممكن للعاملين.

٣- رغبة الباحث في اقتراح بعض الحلول للحد من الآثار السلبية للضغط الاجتماعي.

أهداف البحث:

١- التعرف على العلاقة بين الضغوط الاجتماعية واتخاذ القرارات الإدارية.
٢- التعرف على أبرز الضغوط الاجتماعية التي تواجه ضباط الجوازات عند اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر ضباط الجوازات بمنطقة مكة المكرمة.

٣- التعرف على الآثار المترقبة للضغوط الاجتماعية على اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر ضباط جوازات منطقة مكة المكرمة.

٤- التعرف على العوامل التي تؤدي إلى الحد من الآثار السلبية للضغط الاجتماعي على اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر ضباط جوازات منطقة مكة المكرمة.

٥- التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين وجهات نظر ضباط منطقة مكة المكرمة حول الضغوط الاجتماعية التي تواجه ضباط الجوازات عند اتخاذ القرارات الإدارية والآثار المترقبة لها والعوامل التي تؤدي إلى الحد من الآثار السلبية لها على اتخاذ القرارات الإدارية باختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية [العمر - سنوات الخبرة - المؤهل العلمي].

فروض البحث / تساؤلات:

- ١- ما أبرز الضغوط الاجتماعية التي تواجه ضباط الجوازات بمنطقة مكة المكرمة عند اتخاذ القرارات الإدارية؟
- ٢- ما الآثار المترقبة للضغط الاجتماعي على اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر ضباط جوازات منطقة مكة المكرمة.
- ٣- ما العوامل التي تؤدي إلى الحد من الآثار السلبية للضغط الاجتماعي على اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر ضباط جوازات منطقة مكة المكرمة؟
- ٤- هل ترجم فروق ذات دلالة إحصائية بين ضباط جوازات منطقة مكة المكرمة حول الضغوط الاجتماعية التي تواجههم عند اتخاذ القرارات الإدارية والآثار المترقبة لها والعوامل التي تؤدي إلى الحد من الآثار السلبية لها باختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية [العمر - سنوات الخبرة - المؤهل العلمي]؟

منهج البحث: استخدام الباحث المنهج الوصفي بطريقة المسح الاجتماعي لأنه أنساب إلى معرفة الواقع لجوانب الدراسة.

أهم النتائج: إشارة أهم نتائج الدراسة إلى:

- ١- هنالك ضغوط اجتماعية تواجه ضباط الجوازات بدرجة متوسطة عند اتخاذ القرارات الإدارية.
- ٢- ضباط الجوازات يواجهون بدرجة عالية عامل ضغط اجتماعي واحد فقط عند اتخاذ القرارات الإدارية ويتمثل في (ضغط بعض الأصدقاء والمعارف لمساعدتهم في قضاء مصالحهم الخاصة).
- ٣- ضباط الجوازات يواجهون بدرجة متوسطة أربعة عشر عامل ضغط اجتماعي عند اتخاذ القرارات الإدارية، أهمها: بمحاملاة بعض أصحاب الشأن من ذوي المراكز الاجتماعية على حساب الأنظمة والتعليمات ، علاقات الفرد الشخصية خارج نطاق العمل، علاقات الفرد الشخصية مع أصحابه، والاعتبارات الشخصية لبعض المراجعين.
- ٤- ضباط الجوازات يواجهون بدرجة ضعيفة عامل ضغط اجتماعي عند اتخاذ القرارات الإدارية يتمثل في استشارة الأسرة في بعض القرارات التي تخص العمل، والمشكلات الأسرية.
- ٥- أهمية توجيهه ضباط الجوازات بمراعاة فصل علاقتهم الشخصية والقبلية والأسرية عن العمل.
- ٦- أهمية العمل على توفير العوامل التي تؤدي إلى الحد من الآثار السلبية للضغط الاجتماعي على اتخاذ القرارات الإدارية.



مودع رقم (٢٦)

Department: Administrative Sciences

Specialization: Administrative Sciences

THESIS ABSTRACT MA PH.D

Thesis Title:- Social Pressures and their relation with taking administration decision. A survey study on Makkah Region Passport Officers

Prepared by:- Salih Nasir Al Qahtani

Supervisor: Dr. Zuhair Ahmed Al Kazmi.

Thesis Defence Committee:

1. Dr. Zuhair Ahmed Al Kazmi,	“Supervisor”
2. Dr. Mohammed Sayid Hamzawi,	“Member”
3. Dr. Abdul Hafiz Saeed Muqadam,	“Member”

Defence Date: 19/05/1428 H – (05/06/2007)

Research Problem:-

Social pressures are the most important factors that affect taking administrative decision by employees at governmental and private organizations in general and at security sectors in particular. Thus it is necessary to know the most salient pressures in order to delimit their potential effects on employees.

Research Importance:-

1. The possibility of enriching the Arabic library with field studies on the techniques used to reduce the negative effects of the social pressures.
2. To provide principals in charge of preparation and implementation of administrative development programs with the basis for building a strategy to plan these programs to attain the highest possible performance of employees.
3. The researcher suggests some solutions to reduce the negative impact of social pressures.

Research Objectives:-

1. To know the relation between social pressures and taking administrative decisions.
2. To know the most salient social pressures that face the passport officers upon taking administrative decisions from the view point of Makkah Passport officers.
3. To know the potential effects of social pressures on taking administrative decisions from the view point of Makkah Passport officers.

4. Knowing the factors that reduce the negative effects of social pressures on taking administrative decisions from the point of view of Makkah Passport officers.
5. To find out the differences of the statistical significance among the view points of Makkah Passport officers regarding the social pressures that face passport officers upon taking administrative decisions and the potential effects and the factors that reduce the negative effects on taking administrative decisions in view of their different characteristic and positions qualities.[age, years of experience, qualification)

Research Hypotheses/ Questions:-

1. What are the most salient social pressures that face Makkah passport officers upon taking administrative decisions?
2. What are the potential effects of social pressures on taking administrative decisions from the view point of Makkah Passport officers?
3. What are the factors which reduce the negative effects of social pressures upon taking administrative decisions from the view point of Makkah Passport officers?
4. Are there any differences of statistical significance among Makkah Passport officers regarding the social pressures that face them upon taking administrative decisions and the potential effects and the factors that reduce the negative effects of these pressures in the light of their different characteristic and position qualities [age, years of experience, qualification?

Research Methodology:-

The researcher uses the descriptive methodology by way of making social survey, for it is suitable in bowing the reality of the study aspects.

Main Results:-

The most important findings of the study are as follows:

1. There are social pressures of medium effect that face passport officers upon taking administrative decisions.
2. Passport officers face only one highly effective social pressure factor upon taking administrative decisions, such is represented in (pressures of friends who seek help in processing and finalizing their own applications).
3. Passport officers face fourteen social pressures factors of medium effect upon taking administrative decisions, the most important of which are: favoring some people of high social positions against regulations and instructions, personal relations out side work, personal relations with one's relatives' in-law, and personal considerations to some clients.
4. Passport officers face two social pressures factors of weak effect upon taking administrative decisions; these are represented in consulting family in some decisions which concern work, and family problems.
5. The necessity of instructing passport officers to sever their personal, tribal and family relations from work.
6. The necessity of providing the factors that reduce the negative impacts of social pressures on taking administrative decisions.

اہداء

❖ إِلَى وَالدِّيَ الْكَرِيمِينَ : رَحْمَهُمُ اللَّهُ ، الَّذَانِ أَحْسَنَا تَرْبِيَتِي وَحَرَصَا عَلَى تَعْلِيمِي
❖ ، غَفَرَ اللَّهُ لِهِمَا وَأَسْكَنَهُمَا فِي سَبِيعِ جَنَّاتِهِ .

❖ إلى أخي العزيز : الذي كان عوني في صغرى وكبير ، أطال الله عمرة ووفقه

❖ إلى زوجتي الغالية : التي ساندتني أثنا الدراسة وكانت مثال الزوجة الصالحة و الصابرة ، يحفظها الله تعالى .

❖ إلى أبنائي الأعزاء وفلذات كبدي : ناصر ويارا و تala ، حفظهم الله ورعاهم
وبارك فيهم و نفع بهم الإسلام والمسلمين .

❖ إلى أخواني وزملائي رجال الجوازات : العين الساهرة مع زملائهم في القطاعات الأخرى على أمن هذا الوطن ، وفقهم الله وسد خطأهم .

إليهم جميعاً أهدي هذه الرسالة

شكر وتقدير

الحمد لله العظيم الجليل الحي القيوم ذو الجلال والإكرام كما ينبغي لجلال وجهه وعظمته سلطانه له المنة والفضل والشأن الحسن ، والصلة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين نبي الهدى والرحمة سيدنا وحبيبنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين.

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان لقائم وزارة الداخلية وعلى رأسها صاحب السمو الملكي الأمير/ نايف بن عبد العزيز - وزير الداخلية ، وصاحب السمو الملكي الأمير/أحمد بن عبد العزيز - نائب وزير الداخلية ، وصاحب السمو الملكي الأمير/محمد بن نايف بن عبد العزيز - مساعد وزير الداخلية للشؤون الأمنية ، والتي وفرت كل سبل الرعاية والاهتمام لأبنائنا من رجال الأمن لينالوا النصيب الوافر من العلم والاستزادة من المعارف من خلال إكمال دراساتهم العليا داخل وخارج المملكة .

كما أتقدم بجزيل الشكر لمعالي رئيس جامعة نايف الأستاذ الدكتور/ عبد العزيز بن صقر الغامدي ، عرفانا بما قدمه من جهد وافر وملحوظ في تطوير برامج الدراسات العليا بالجامعة واهتمامه بالطلبة وحرصه عليهم .

ولا يفوتيني أنأشكر سعادة مدير عام الجوازات اللواء/ سالم بن محمد البليهد ، الذي شجع أبناء الضباط والأفراد على مواصلة الدراسة ودعمه المتواصل لما يعود بالنفع على قطاع الجوازات .

وأتقدم بالشكر والشأن لسعادة عميد كلية الدراسات العليا الأستاذ الدكتور/ عبدالعاطي بن أحمد الصياد ، وسعادة وكيل الدراسات العليا اللواء الدكتور/ سعد بن علي الشهري على حسن توجيههما ودعمهما المستمر لطلاب الجامعة كما أتقدم بالشكر الجزيل والتقدير لسعادة الدكتور/ زهير بن أحمد الكاظمي عميد كلية التربية بجامعة أم القرى الذي تفضل بالموافقة على الإشراف على هذه الرسالة بالرغم من مسؤولياته ومهامه الجمة ، وقام بإسداء التوجيه

الصائب والمتابعة الدقيقة لكافحة جوانب موضوع الرسالة بكل عنابة وحرص ،
فكان نبراسا طوال فترة إشرافه أثابه الله الجزاء الأوفر.

كماأشكر أصحاب السعادة محكمي الاستبانة على ما أبدوه من ملاحظات سديدة ، وأشكر سعادة الأستاذ الدكتور / عامر بن خضير الكبيسي رئيس قسم العلوم الإدارية ، وسعادة الأستاذ الدكتور / محمد فتحي محمود ، والدكتور / عبدالشافي أبوالفضل عل إبداء النصح والتوجيه أثناء إعداد هذه الرسالة ، وأصحاب السعادة أساتذة القسم .

كما أتقدم بالشكر لكافحة منسوببي جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية من أساتذة وموظفين على ما يبذلوه من جهد وسعة صدر ودماثة خلق ساهمت في خدمة العلم والتعليم .

كما أتقدم بالشكر والتقدير لكل من سعادة العقيد / سالم بن مرزوق المطري وسعادة المقدم / شعيل بن بخيت المطري في لدعمهما المتواصل أثناء الدراسة كماأشكر جميع ضباط منطقة مكة المكرمة لتعاونهم في الإجابة على أسئلة الدراسة.

والشكر موصول لكل من ساهم وساعد في إعداد هذه الرسالة سواء بمعونة أو توجيه أو رأي أو دعاء جعلها الله لهم في ميزان حسناتهم .
وأخيرا أختتم شكري بالدعاء للمولى عز وجل أن يوفقني لما يحبه ويرضاه.

الباحث ، ، ،

:	
:	
:	

	''	''	
	''	''	
	''	''	
	''	''	

الفصل الأول

مدخل الدراسة

- مقدمة الدراسة
- مشكلة الدراسة
- تساولات الدراسة
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- المصطلحات والمفاهيم

الفصل الأول : مدخل الدراسة

:

General Adaptation Syndrome

(Selye,1986,P.71)

(Roy & Clark)

(Roy & Clark,1989,p.4)

· () ()



(- - -)

(- - -)

: -

.

- -

. ()

- -

.()

: ()

" :

"

. ()

: ()

" :

" : () "

. () "

: ()

" :

"

.()

- - -

· () :

" :

() "

" :

" . () "

. () "

.

· () :

" :

" . () "

· () "

"

· () "

: ()

" :

. () "

: ()

" :

" : .() "

. () "

: ()

" :

. () " : .

الفصل الثاني

الاطار النظري والدراسات السابقة

- **أولاً : الاطار النظري**
 - المبحث الاول : ضغوط العمل
 - المبحث الثاني: الضغوط الاجتماعية
 - المبحث الثالث: اتخاذ القرارات الادارية
- **ثانياً: الدراسات السابقة**
- **ثالثاً: نبذة عن المديرية العامة للجوازات**

الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة

- أولاً : الإطار النظري:

المبحث الأول : ضغوط العمل

: _____

: _____

: _____

(. . .)

Job Stress

.()

" :

() "

" :

.() "

" :

: .() "

" : . (:) "

" . () ")

. () "

.

:

: () : ()

. ()

: ()

.()
:()

. ()
()

:()
:()

· (Louder,1963,P.107)

()

(Roy & Clark)

.(Jill,1984,P.4)

: _____

.()

.()

.()

() .()

.(Jill,1994,P.81)

:

.()

(Copy,1990,P.26)

.()

()

()

.(Manul,1985,P.66)

()

:

: ()

.

: ()

. ()

(Dally)

-

. (Michel,1978,P.49)

:

:

-

:

-

. (-)

- -

(Mcgrath)

.(Copy,1990,P.169)

Gibson

;

;

;

;

;

.()

.()

;

- -

.(-)

.(Copy,1990,P.127)

.()

. (Jill,1994,P.208)

()

.()

· ()

.(-)

.(Jill,1994,P.207)

(Manul,1985,PP.37-36)

.(-)

.(Louder,1983,P.29)

.(-)

.()

: -

.()

.()

.()

- - -

.()

: -

.()

.()

.()

.()

.()

.()

.()

.()

.()

.()

.()

.()

.()

.()

.()

.()

.()

.()

.()

.()

.()

.()

.()

.()

.()
:
-

.()
:
()

.()
:
:
:-

(A,B)
.)
.()
:
:-

.()
:
:-

.()

. () : -

()

(Jill,1994,P.35)

.()

.()

.

.()

()

()

المبحث الثاني: الضغوط الاجتماعية

: _____

).

.(

()

()

()

: _____

" : ()

"

" :

() .

" : ()

"

-

.

() .

· _____

(-)

) :

(

"

() "

()

.()
()

() -

() -

: () -

() -

()

. (-)

-

)

(

() .

: _____

:() -

-

-

() ()

)

)

() -

"

- - -

.()

(Michel ,1978,PP.45-49)

(-)

()

()

.()

.()

: (/)

-

: (Jill,1994, P 11-12)

:

-

:

-

:

-

:

-

:

-

:

-

: (-)

- -

: ()

()

)

· (-)

:

:

-

.

.(Jill ,1994,P.214)

:

-

()

:

- - -

()

.(-)

: _____

(-)

: . . .

:

المبحث الثالث: اتخاذ القرارات الإدارية

-

-

.()

:

: _____

" (Decision)

" .() "

.() "

.(: .) " "

"

.(:) "

"

.(:) "

"

()

- - -

(Simon,1961)

.()

(White)

(Drucker 1972)

.(1972)

.(1972)

: (1972)
: (1972)
(1972)

： ()

()

()

()

： _____

.(

:

.(-)

.()

: _____

.(-)

.(Manul,1985, P.145-153)

： ()

—

⋮ (⋮)

: () ()

: ()

: () -

: -

: -

: -

: -

()

() -

-

-

() -

() -

() -

() -

() -

() -

() -

() -

() -

() -

- -

. (-) -
. (- -) -
. (- - -) -
. (- - - -) -
. (- - - - -) -
- - - - - -) -
. (.... - -) -
. (Jill,1994,P.206-209) () -
: () -
. -
. -
. -
. -
. -
. -
. -
. (... - - - -) -
. () -
(Jill,1994,P.2010) -
:
: () -
:
: ()

： ()

： ()

：

：

.(Louder ,1983, P.217-227)

： ()
)
. (

: ()

.)

.()

.()

.(

)

1

• (

)

1

: ()

: ()

—

)

.)

.()

: _____

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.()

: -

- - -

.()

: -

.()

: -

.()

: -

.()

: ()

:

- -

Miller Star

.()

: -

.()

: -

.(:)

: -

.()

: -

: -

: -

.(-) -

: .()

.()

.()

.()

.()

.(-) ()

(-)

: .()

.()

.()

.()

.()

.()

.()

.()

: _____

.()

.()

.()

.()

.()

.()

.()

.()

.()

.()

.(-)

.(-)

: _____

: ()

Riggs

Riggs

.(-)
- Riggs

()
. ()
: ()

.(caiden,1969,P.11)

.()

.()

()

Argyris

. (Argyeis,1957,P.20-24)

)

(-

: ()

()

(-) .

.() ...

: (-)

/

·(-)

()

()

()

()

()

()

()

.) (-) ()

.) (Manul,1985, P17)

ثانياً: الدراسات السابقة

.) (

：—————
" ()"
："

: () -)

(

(-)

(-)

" ()

: "

" ()

: "

()

()

:

-

-

-

" ()

-

: "

-

:

:

- - -

" ()

" ()

:"

:

:

()

:

:

-

-

-

-

)

(

()

"

()

:"

- - -

()

()

()

" ()

:

:

()

()

()

. One Way Anova

.(,)

" ()

(-) ()

" ()

:

()

:

" ()

: " -

()

()

()

- - -

()

:

:

()

()

:

()

:

()

:

()

()

- - - - -

()

ثالثاً: نبذة مختصرة عن المديرية العامة للجوازات

: _____

/ /

/ /

/ / / /

/ / / /

/ /

/ /

()
()
/ / / /
/ / /

() . /
/ / -

/ /

.

/ /

/

/ /

/

.

/ /

- - -

.....

/ /
/ / /

/ /

/ / /

:-_____

:

/ / /

— / / / /

الفصل الثالث

منهج الدراسة

و إجراءاتها

- منهج الدراسة
- حدود الدراسة
- مجتمع الدراسة
- عينة الدراسة
- أداة الدراسة
- إجراءات تطبيق أداة الدراسة
- أساليب المعالجة الإحصائية

الفصل الثالث: منهج الدراسة و إجراءاتها

: _____

(,)

· ()"

· ()"

: _____

: -

: -

: -

-
(/)

()

: _____

.()"

() (-)
.())

: _____

" :

.()"
()
()

: _____

: - -

" "

:

. ((

- - -

)

.)

(

—

()

(

(

(

$$(\quad - \quad - \quad)$$

()

()

(Closed Questionnaire)

() ()

(

.() "

:

:()

()

.()

()

()

()

()

(-)

:

:

:

()

** /		** /	
-	-	** /	

**

()

** /		** /	
-	-	** /	

**

()

** ,		** ,	
-	-	** ,	

**

(-)

(,)

.

:

-

()

) .

()

(

)

(Cronbach's Alpha (α))

()

()

()

()

(,)

: _____

()

(,)

()

()

'		'		'				

: _____

(SPSS)

:

•

(= -)

(, = /)

()

()

() , ✓

() , ✓

() , ✓

•

(Pearson Correlation Coefficient) " " •

.()

(Alpha Cronbach) •

" Weighted Mean " () •

()

.() .

"Standard Deviation" •

)

(

.()

Independent Samples " () •
(T- test

ONE-WAY () •
(ANOVA

Scheffe` •

الفصل الرابع

تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها

- النتائج المتعلقة بوصف العينة
- النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

الفصل الرابع : تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها

(

(

(

(

(- -)

:

: _____

(- -)

:

()

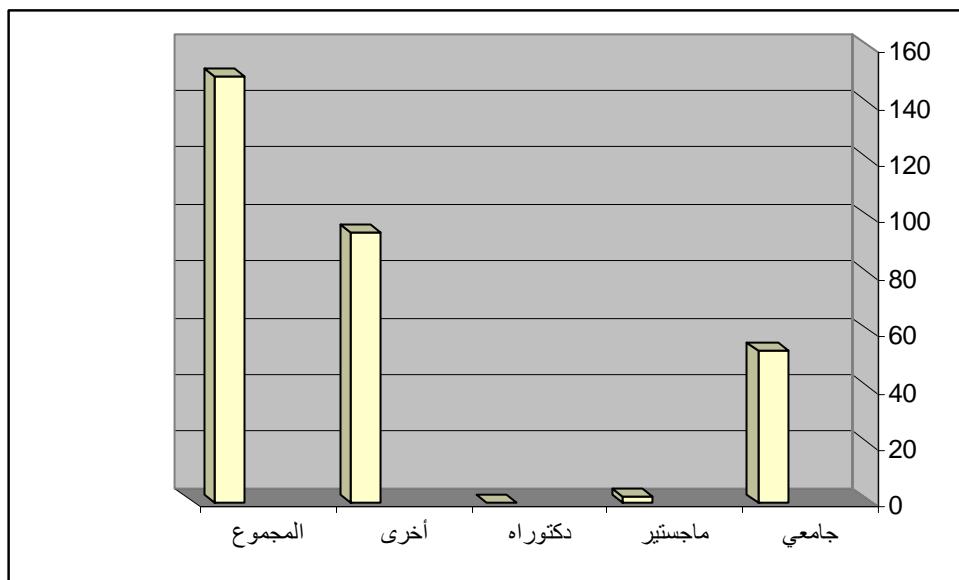


,		
,		
-	-	
,		*
%		

() ()

%

% ()
% ()



()

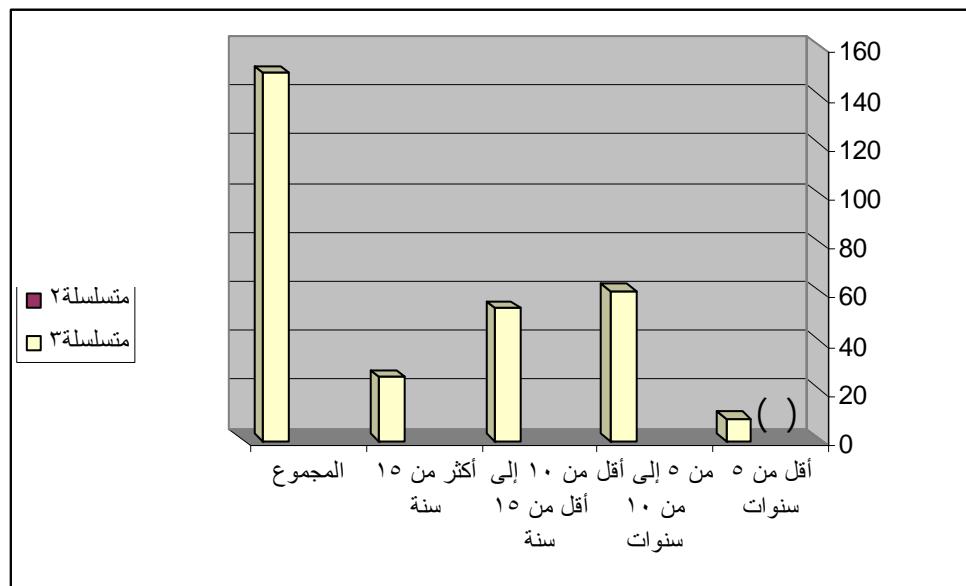
()

--	--	--

%		

() () % ,

% , () () % , () % , ()



()

'		
'		
'		
'		
'		
%		

% , () ()

()

% ,

% ,

()

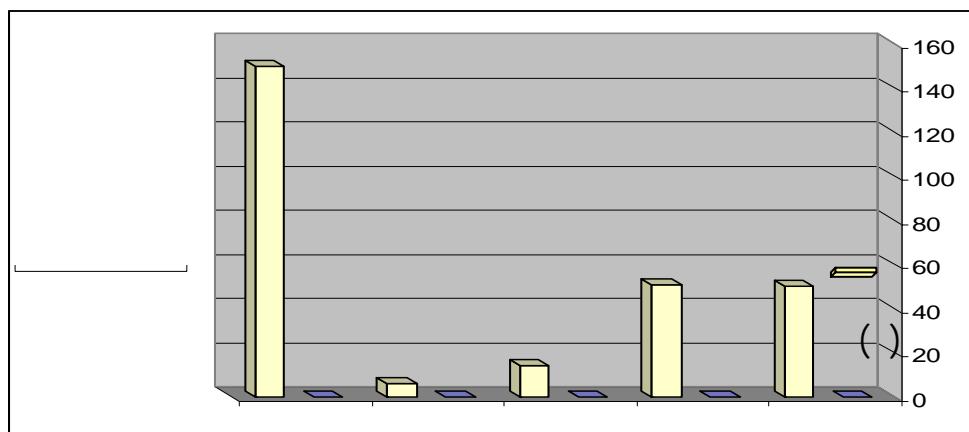
% ,

()

()

% ,

.



()

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة			النكرار النسبة %	العبارة	رقم العبارة
			ضعيفة	متوسطة	عالية			
١	٠,٦٨	٢,٣٧	١٧	٦١	٧٢	أك	ضغوط بعض الأصدقاء والمعارف لمساعدتهم في قضاء مصالحهم الخاصة	١٧
			١١,٣	٤٠,٧	٤٨,٠	%		
٢	٠,٦٥	٢,٣٤	١٥	٦٩	٦٦	أك	مجاملة بعض أصحاب الشأن من ذوي المراكز الاجتماعية على حساب الأنظمة والتعليمات	١٦
			١٠,٠	٤٦,٠	٤٤,٠	%		
٣	٠,٦٣	٢,٢٨	١٤	٨٠	٥٦	أك	علاقات الفرد الشخصية خارج نطاق العمل	١٢
			٩,٣	٥٣,٣	٣٧,٣	%		
٤	٠,٦١	٢,٢٦	١٣	٨٥	٥٢	أك	علاقات الفرد الشخصية في محيط القبيلة	١٤
			٨,٧	٥٦,٧	٣٤,٧	%		
٥	٠,٦٣	٢,٢١	١٧	٨٤	٤٩	أك	علاقات الفرد الشخصية مع أصحابه	١٥
			١١,٣	٥٦,٠	٣٢,٧	%		
٦	٠,٦١	٢,٢٠	١٦	٨٨	٤٦	أك	الاعتبارات الشخصية لبعض المراجعين	٦
			١٠,٧	٥٨,٧	٣٠,٧	%		

()

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة			النكرار النسبة %	العبارة	رقم العبارة
			ضعيفة	متوسطة	عالية			
٧	٠,٦٥	٢,١٨	٢٠	٨٣	٤٧	أك	بعض الموظفين يساعد البعض على حساب مصلحة العمل	٤
			١٣,٣	٥٥,٣	٣١,٣	%		
٨	٠,٦٧	٢,١٧	٢٣	٧٨	٤٩	أك	اتخاذ بعض القرارات وفقاً رغبة مدير في العمل	١٠
			١٥,٣	٥٢,٠	٣٢,٧	%		
٩	٠,٦٨	٢,١٥	٢٤	٧٩	٤٧	أك	التحيز والعواطف تجاه بعض المراجعين	٣
			١٦,٠	٥٢,٧	٣١,٣	%		
١٠	٠,٦٧	٢,١٥	٢٤	٨٠	٤٦	أك	اتخاذ بعض القرارات إرضاء للإدارة فقط	٩
			١٦,٠	٥٣,٣	٣٠,٧	%		
١١	٠,٦٦	٢,١٥	٢٣	٨٢	٤٥	أك	علاقات الفرد الشخصية في محيط الأسرة	١٣
			١٥,٣	٥٤,٧	٣٠,٠	%		
١٢	٠,٥٩	٢,١٤	١٧	٩٥	٣٨	أك	العادات والتقاليد السائدة في المجتمع	١
			١١,٣	٦٣,٣	٢٥,٣	%		
١٣	٠,٦١	٢,١٢	٢٠	٩٢	٣٨	أك	الأعراف السائدة في المؤسسة	٢
			١٣,٣	٦١,٣	٢٥,٣	%		
١٤	٠,٦٩	١,٨٩	٤٤	٧٨	٢٨	أك	وجود نزاعات شخصية مع بعض المستفيدين	٧
			٢٩,٣	٥٢,٠	١٨,٧	%		
١٥	٠,٦٣	١,٨٧	٤٠	٨٩	٢١	أك	المتطلبات الاجتماعية للوظيفة	١١
			٢٦,٧	٥٩,٣	١٤,٠	%		
١٦	٠,٦٥	١,٦٣	٧٠	٦٦	١٤	أك	المشكلات الأسرية	٨
			٤٦,٧	٤٤,٠	٩,٣	%		
١٧	٠,٦٢	١,٦٣	٦٧	٧٢	١١	أك	استشارة الأسرة في بعض القرارات التي تخص العمل	٥
			٤٤,٧	٤٨,٠	٧,٣	%		
٠,٣٦			٢,١٠	المتوسط الكلي للموافقة على الضغوط الاجتماعية وضغط العمل التي تواجه ضباط الجوازات عند اتخاذ القرارات الإدارية				

()

(,)

(, ,)

()

.

(, ,)

(-)

- - -

" ()
(,) "

()

" () (

"

" , "

" () (

"

" , "

- - -

" () (

" " " "

" () (

" " " "

" () (

" " " "

()

" () (

" " "

" " () (

" " "

(% ,)

()

الرتبة	الاتحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة			النكرار النسبة %	العبارة	رقم العبارة
			ضعيفة	متوسطة	عالية			
١	٠.٦٥	٢.٤٣	١٣	٦٠	٧٧	ك	ضعف الأداء العام للمؤسسة	١
			٨,٧	٤٠,٠	٥١,٣	%		
٢	٠.٦٥	٢.٤١	١٣	٦٢	٧٥	ك	تعذر تحقيق العدالة بين المراجعين	١٣
			٨,٧	٤١,٣	٥٠,٠	%		
٣	٠.٦٩	٢.٣٥	١٨	٦١	٧١	ك	التمييز في المعاملة بين المستفيددين	١٤
			١٢,٠	٤٠,٧	٤٧,٣	%		
٤	٠.٦٥	٢.٢٥	١٧	٧٨	٥٥	ك	وقوع أخطاء في القرارات التي يتم اتخاذها	٤
			١١,٣	٥٢,٠	٣٦,٧	%		
٥	٠.٦٣	٢.٢٥	١٥	٨٢	٥٣	ك	ضعف القدرة على اتخاذ القرارات الصحيحة	٣
			١٠,٠	٥٤,٧	٣٥,٣	%		
٦	٠.٦٤	٢.٢٢	١٨	٨١	٥١	ك	اتخاذ القرارات الإدارية غير صحيحة	٥
			١٢,٠	٥٤,٠	٣٤,٠	%		
٧	٠.٦٤	٢.١١	٢٣	٨٨	٣٩	ك	انتشار الاغتراب الوظيفي (عدم الرضا) بين العاملين	١٠
			١٥,٣	٥٨,٧	٢٦,٠	%		

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة				النكرار النسبة %	العبارة	رقم العبارة
			ضعيفة	متوسطة	عالية				
٨	٠,٦١	٢,٠٩	٢١	٩٤	٣٥	أك	%	ضعف القدرة على التوازن بين بيئة العمل والتطبعات الخاصة للفرد	٧
			١٤,٠	٦٢,٧	٢٣,٣	%			
٩	٠,٦٧	٢,٠٩	٢٧	٨٢	٤١	أك	ضعف تكيف الأفراد مع بيئة العمل	٦	
			١٨,٠	٥٤,٧	٢٧,٣	%			
١٠	٠,٦٣	٢,٠٩	٢٣	٩٠	٣٧	أك	زيادة التوتر العصبي لدى العاملين	٢	
			١٥,٣	٦٠,٠	٢٤,٧	%			
١١	٠,٧١	٢,٠٩	٣١	٧٤	٤٥	أك	الإضرار بالصحة العامة	١٦	
			٢٠,٧	٤٩,٣	٣٠,٠	%			
١٢	٠,٦٥	٢,٠٩	٢٥	٨٦	٣٩	أك	مخالفة النظم والتعليمات النافذة	١٥	
			١٦,٧	٥٧,٣	٢٦,٠	%			
١٣	٠,٦٥	٢,٠٤	٢٩	٨٦	٣٥	أك	وقوع تغيرات جسدية ونفسية كرد فعل لواجهة الضغوط	١٢	
			١٩,٣	٥٧,٣	٢٣,٣	%			
١٤	٠,٧٢	١,٩٧	٤١	٧٢	٣٧	أك	الإساءة لسمعة المنظمة	١٧	
			٢٧,٣	٤٨,٠	٢٤,٧	%			
١٥	٠,٧١	١,٩٢	٤٤	٧٤	٣٢	أك	كثرة الإصابة بالأمراض العضوية بين العاملين () الصداع - قرحة المعدة - سرعة ضربات القلب ()	١١	
			٢٩,٣	٤٩,٣	٢١,٣	%			
١٦	٠,٦٧	١,٦٩	٦٣	٧٠	١٧	أك	كثرة الغياب بين العاملين	٨	
			٤٢,٠	٤٦,٧	١١,٣	%			
١٧	٠,٦١	١,٤٣	٩٥	٤٦	٩	أك	انتشار ظاهرة الاستقالة من العمل	٩	
			٦٣,٣	٣٠,٧	٦,٠	%			
٠,٤٢			٢,٠٩	المتوسط الكلي للموافقة على الآثار المتوقعة للضغوط الاجتماعية علىتخاذ القرارات الإدارية					

()

(,)

, ,)

(

(, ,)

(-)

تمثل في التأثيرات التي

تمثلها الفقرات ()

:

(

" ()

" "

.

(

" ()

" "

,

.

(

" ()

" "

,

- -

()

" :

()

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة			النكرار %	العبارة	رقم العبارة
			ضعيفة	متوسطة	عالية			
١	٠,٤١	٢,٨٣	٢	٢٢	١٢٦	لك	تقوية الإيمان بالله	١٦
			١,٣	١٤,٧	٨٤,٠	%		
٢	٠,٤٩	٢,٧٥	٤	٣٠	١١٦	لك	تطوير مهارات الأفراد من خلال التدريب	٣
			٢,٧	٢٠,٠	٧٧,٣	%		
٣	٠,٥١	٢,٧٣	٥	٣٠	١١٥	لك	تبسيط الإجراءات لإنجاز المعاملات	١٥
			٣,٣	٢٠,٠	٧٦,٧	%		
٤	٠,٥٤	٢,٦٨	٥	٣٨	١٠٧	لك	تحسين أداء العاملين من خلال الإشراف الجيد من قبل المديرين	٤
			٣,٣	٢٥,٣	٧١,٣	%		

الرتبة	الاتساع المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة			النكرار %	العبارة	رقم العبارة
			ضعيفة	متوسطة	عالية			
٥	٠,٦٠	٢,٦٧	١٠	٣٠	١١٠	ك	إعادة النظر في طرق تقسيم أداء العاملين المتبعة	١
			٦,٧	٢٠,٠	٧٣,٣	%		
٦	٠,٥٦	٢,٦٤	٦	٤٢	١٠٢	ك	مراجعة تحليلية شاملة لأنظمة العمل	٢
			٤,٠	٢٨,٠	٦٨,٠	%		
٧	٠,٥٤	٢,٦٣	٤	٤٧	٩٩	ك	استخدام الطرق الصحيحة لتحفيز العاملين	٩
			٢,٧	٣١,٣	٦٦,٠	%		
٨	٠,٥٢	٢,٦٣	٣	٤٩	٩٨	ك	التطوير الإداري في البيئة العمل	٥
			٢,٠	٣٢,٧	٦٥,٣	%		
٩	٠,٥٦	٢,٦٣	٦	٤٤	١٠٠	ك	الاهتمام بالظروف الاجتماعية والنفسية للعاملين	٨
			٤,٠	٢٩,٣	٦٦,٧	%		
١٠	٠,٥٣	٢,٦١	٣	٥٢	٩٥	ك	تنمية الرقابة الذاتية لدى العاملين	١٨
			٢,٠	٣٤,٧	٦٣,٣	%		
١١	٠,٥٧	٢,٥٩	٦	٤٩	٩٥	ك	توفير مناخ وظيفي جيد	٦
			٤,٠	٣٢,٧	٦٣,٣	%		
١٢	٠,٥٩	٢,٥٩	٨	٤٦	٩٦	ك	تلبية حاجات العاملين الأساسية	٧
			٥,٣	٣٠,٧	٦٤,٠	%		
١٣	٠,٥٦	٢,٥٧	٥	٥٤	٩١	ك	تطبيق الادارة الالكترونية في الادارات المختلفة	١٣
			٣,٣	٣٦,٠	٦٠,٧	%		
١٤	٠,٥٤	٢,٥٦	٣	٦٠	٨٧	ك	تحصين العاملين إزاء الضغوط الخارجية	١٧
			٢,٠	٤٠,٠	٥٨,٠	%		

()

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة			النكرار %	العبارة	رقم العبارة
			ضعيفة	متوسطة	عالية			
١٥	٠,٦٤	٢,٣٩	١٣	٦٥	٧٢	أك	تطبيق إدارة الجودة الشاملة في العمل	١٤
			٨,٧	٤٣,٣	٤٨,٠	%		
١٦	٠,٦٤	٢,٣٤	١٤	٧١	٦٥	أك	اتباع أسلوب الإدارة بالأهداف	١٠
			٩,٣	٤٧,٣	٤٣,٣	%		
١٧	٠,٧٢	٢,٣٤	٢٢	٥٥	٧٣	أك	وضع صندوق شكاوى للمراجعين	١٩
			١٤,٧	٣٦,٧	٤٨,٧	%		
١٨	٠,٦٨	٢,٢٩	١٩	٦٨	٦٣	أك	اتباع أسلوب الإدارة بالتفويض	١١
			١٢,٧	٤٥,٣	٤٢,٠	%		
١٩	٠,٦٧	٢,٢١	٢١	٧٧	٥٢	أك	تطبيق أساس الانضباط الإداري داخل العمل () الالتزام بمواعيد الحضور والانصراف وغيرها ()	١٢
			١٤,٠	٥١,٣	٣٤,٧	%		
٠,٣٧		٢,٥٦	المتوسط الكلي للموافقة على العوامل التي تؤدي إلى اتخاذ الآثار السلبية للضغوط الاجتماعية وضغط العمل على اتخاذ القرارات الإدارية					

()

()
,

() ,

(، ، ،)

(-)

تتمثل في العوامل التي تمثلها الفقرات رقم (١٦ ، ١٥ ، ٤ ، ٣) والتي تم ترتيبها تنازلياً حسب حدتها بدرجة عالية من
كالتالي :

" () (

" " "

" () (

" " "

" () (

" " "

" () (

" "

" " "

" " "

تمثل في العوامل التي تمثلها الفقرات رقم (١٠ ، ١١ ، ١٩ ، ١٢) والتي تم ترتيبها
تنازلياً حسب حدتها بدرجة متوسطة من
كالتالي :

" () () "

"

"

" () (

" "

" () (

" "

" "

" () (

" ())

,) (

()

(- - -)

•
*.

)

(Independent Sample T-test:

()

" " "

**	"	"	"	"	"	"	"	"
**	"	"	"	"	"	"	"	"
/	*	"	"	"	"	"	"	"

**

*

()

1

()

1

()

1

:

•

One :)
(Way ANOVA

:

()

" " "

* t	t	t	t	t			
			t	t			
t	t	t	t	t			
			t	t			
t	t	t	t	t			
			t	t			

*

()

t

()

t

- - -

(Scheffe)

:

()

II II

	-	-			
'	'	'	'		
*	*	*	-	'	
		-		'	-
	-			'	-
-				'	

*

()

'

()

()

(

:

•

- -

(One Way ANOVA)

:

()

"

"

	'	'	'	'				
			'	'				
	'	'	'	'				
			'	'				
	'	'	'	'				*
			'	'				

()

'

- - -

الفصل الخامس

خلاصة الدراسة وأهم نتائجها

- خلاصة الدراسة
- أهم نتائج الدراسة
- توصيات الدراسة

الفصل الخامس : خلاصة الدراسة وأهم نتائجها

.....

- - - - -)

()

()

.....

()

(

(

. (- -)

. .

() (-)
(%) ()

()
()
()
()

:

-) .(-
() : ()
- : ()

(

(

(

(- - -)

() ()

Closed)

(Questionnaire

() ()

()

: _____

%; ()

%; ()

%; ()

()

:

"

"

:

- -

(

(

(

(

(

(

(

()

(

(

(

()

:

(
(
(
(
(

(
(
(
(
(

)

(

()

)

(

)

(

:

(

(

(

(

(

(

(

(

(

(

(

(

"

"

(

)

(

(

(

(

(

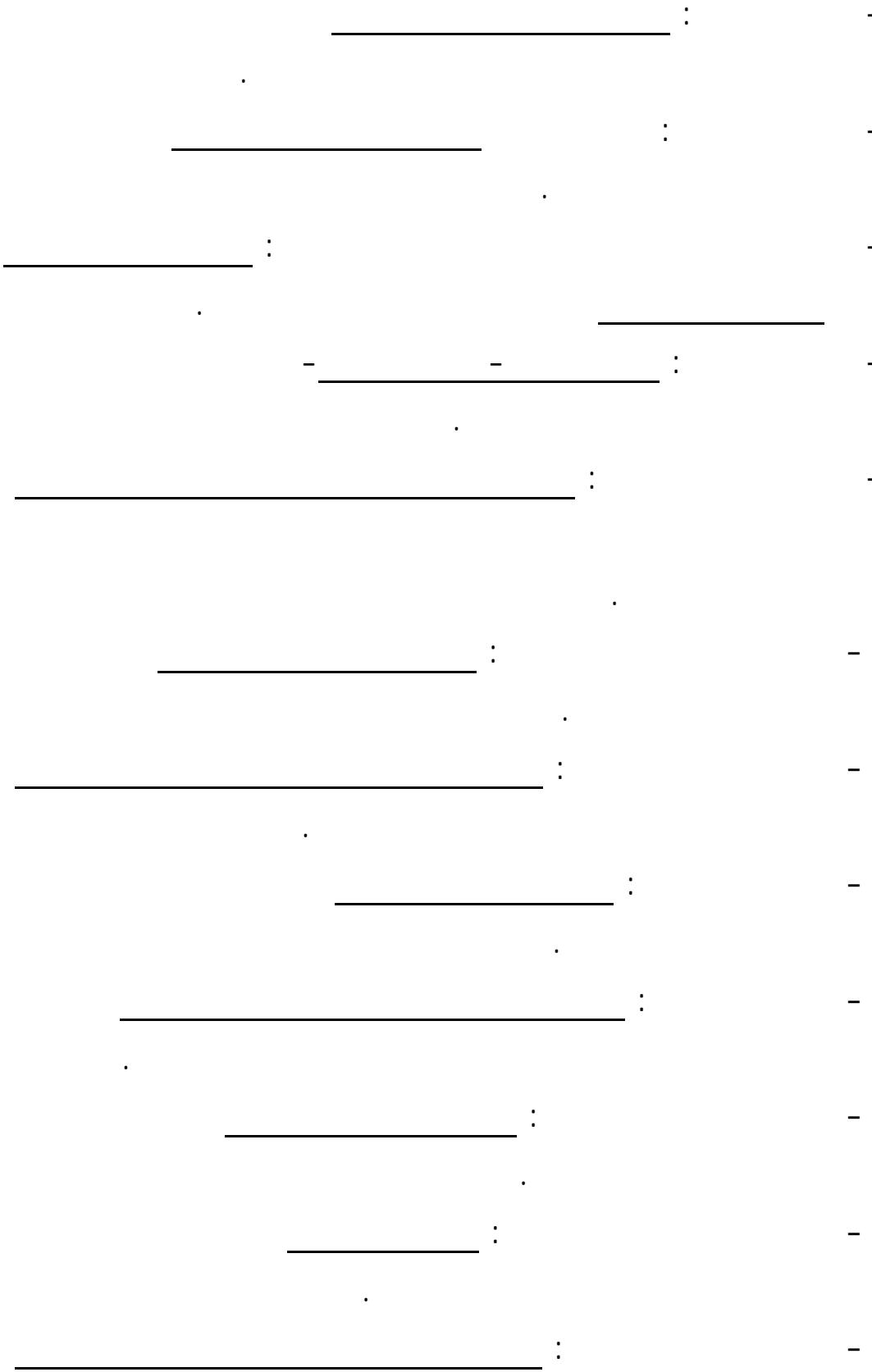
(

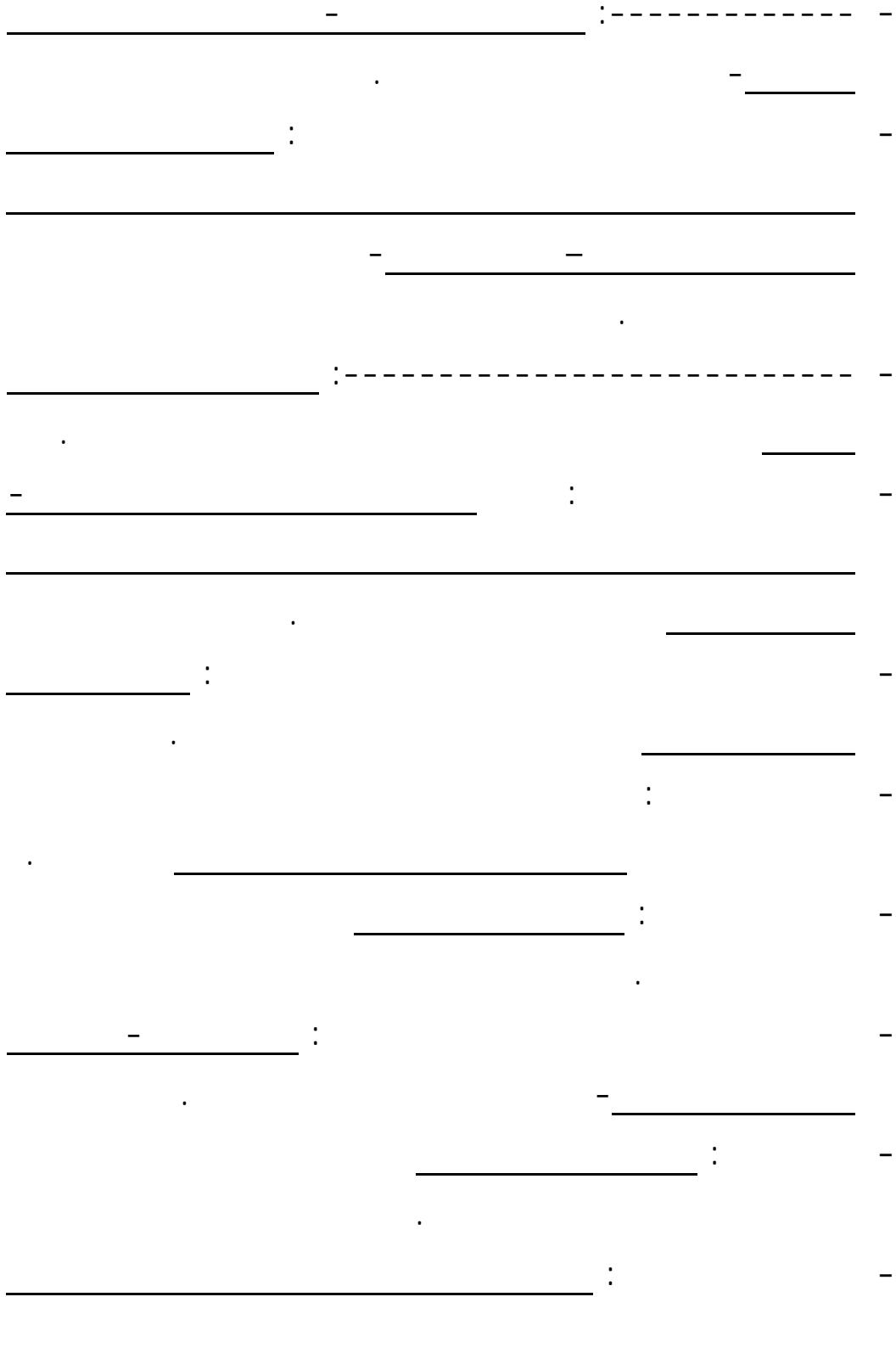
(

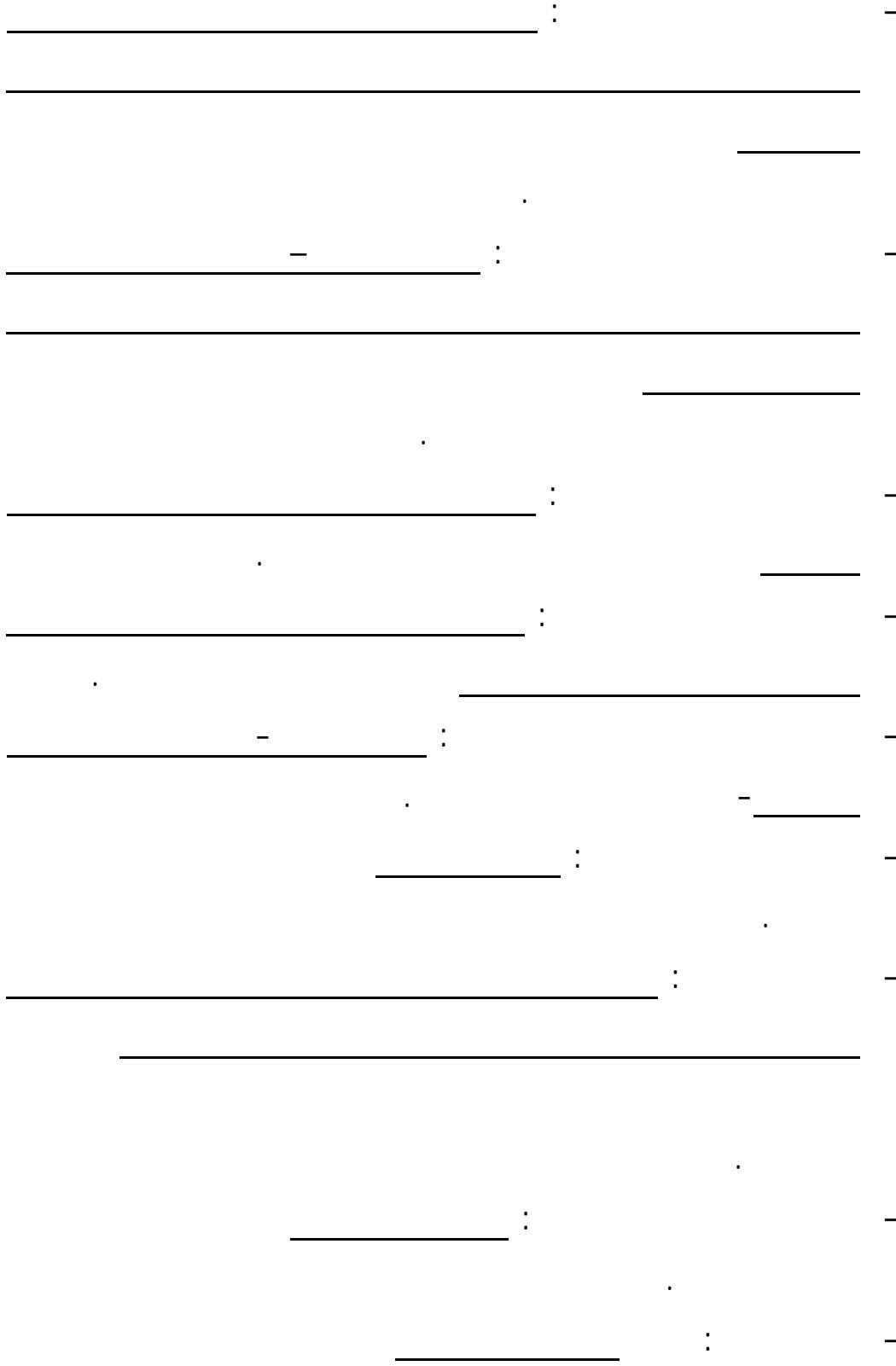
قائمة المراجع والمصادر

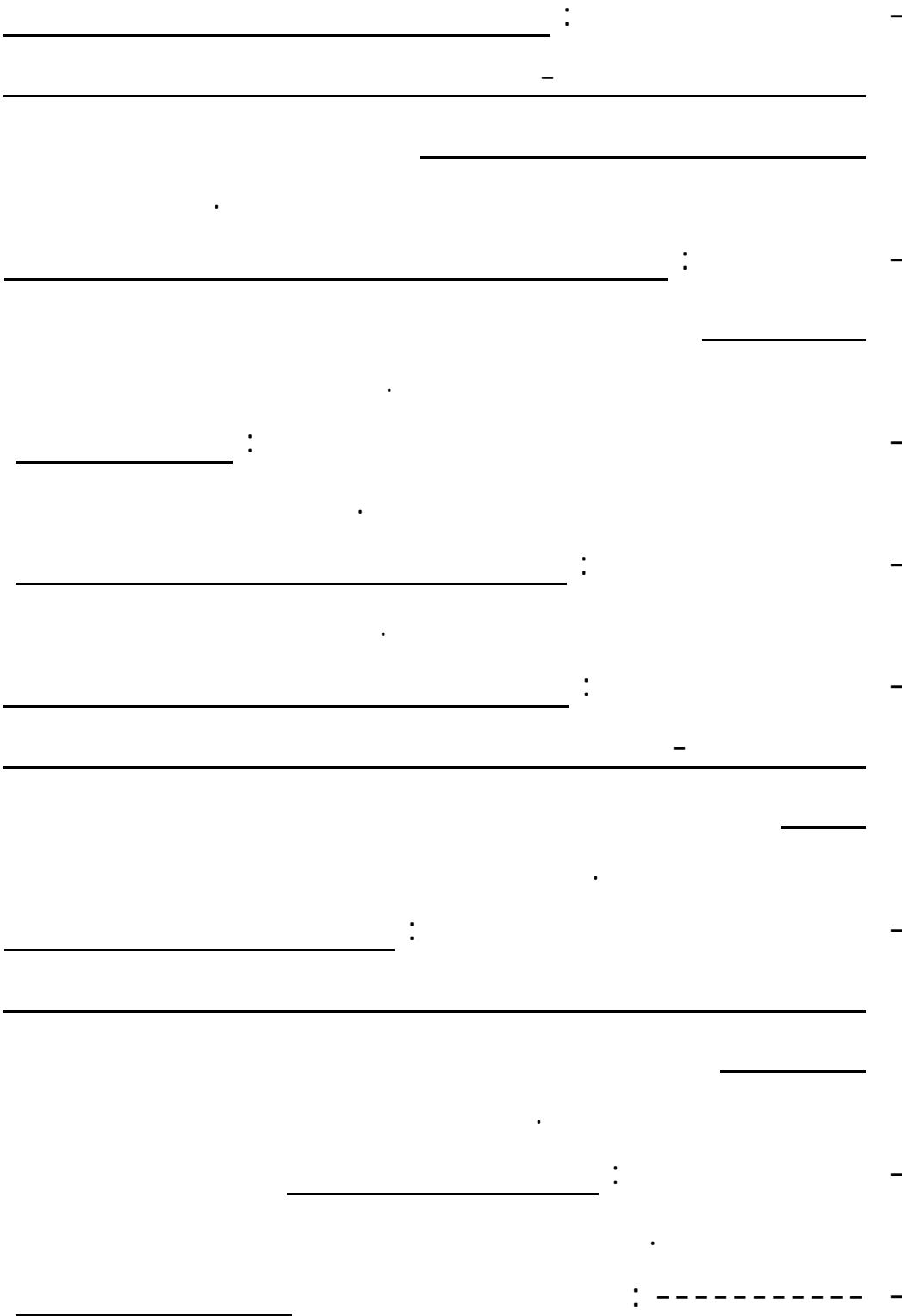
- أولاً: المراجع العربية
- ثانياً: المراجع الأجنبية
- ثالثاً: مراجع من الانترنت

المصادر والمراجع

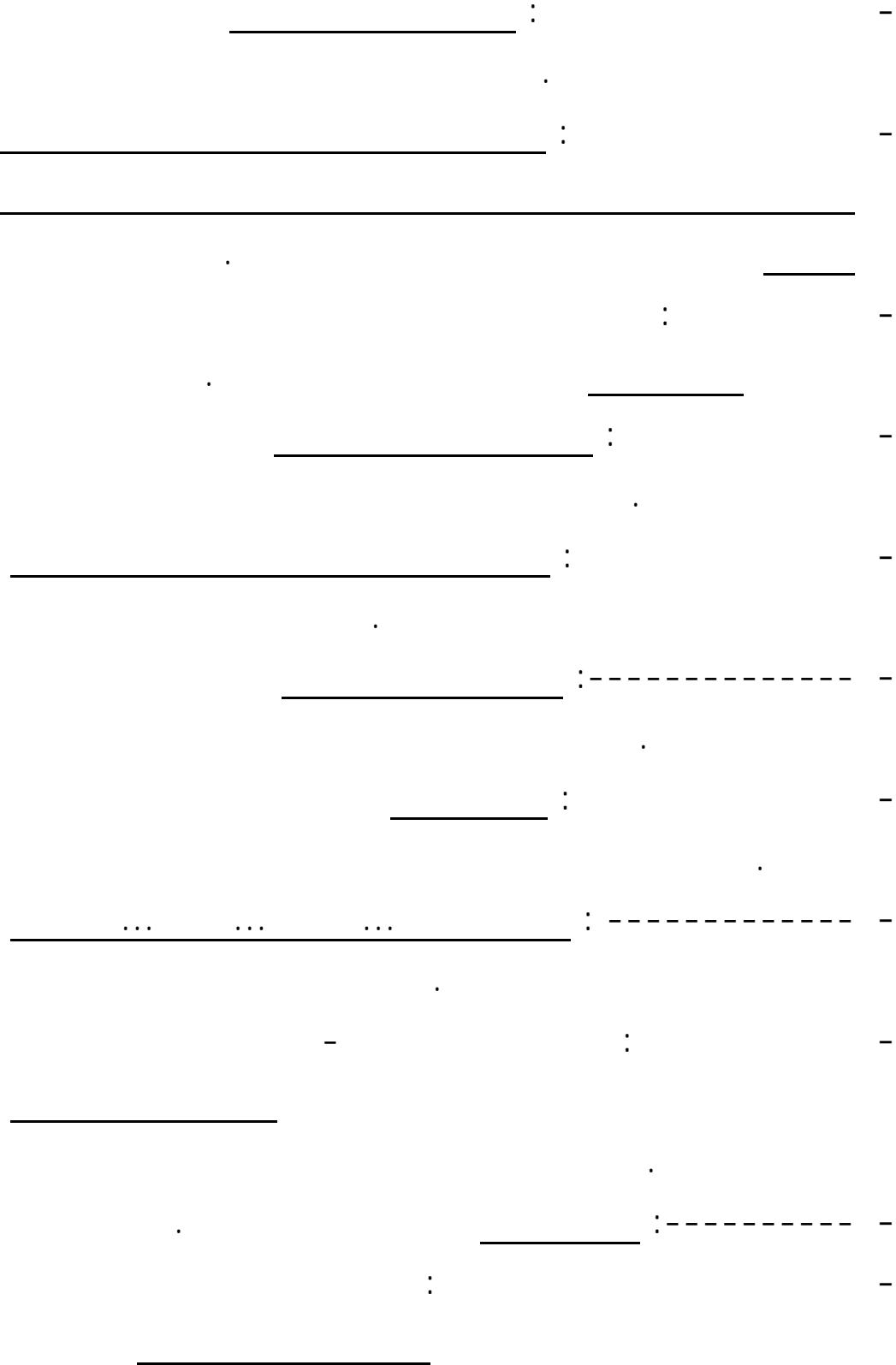






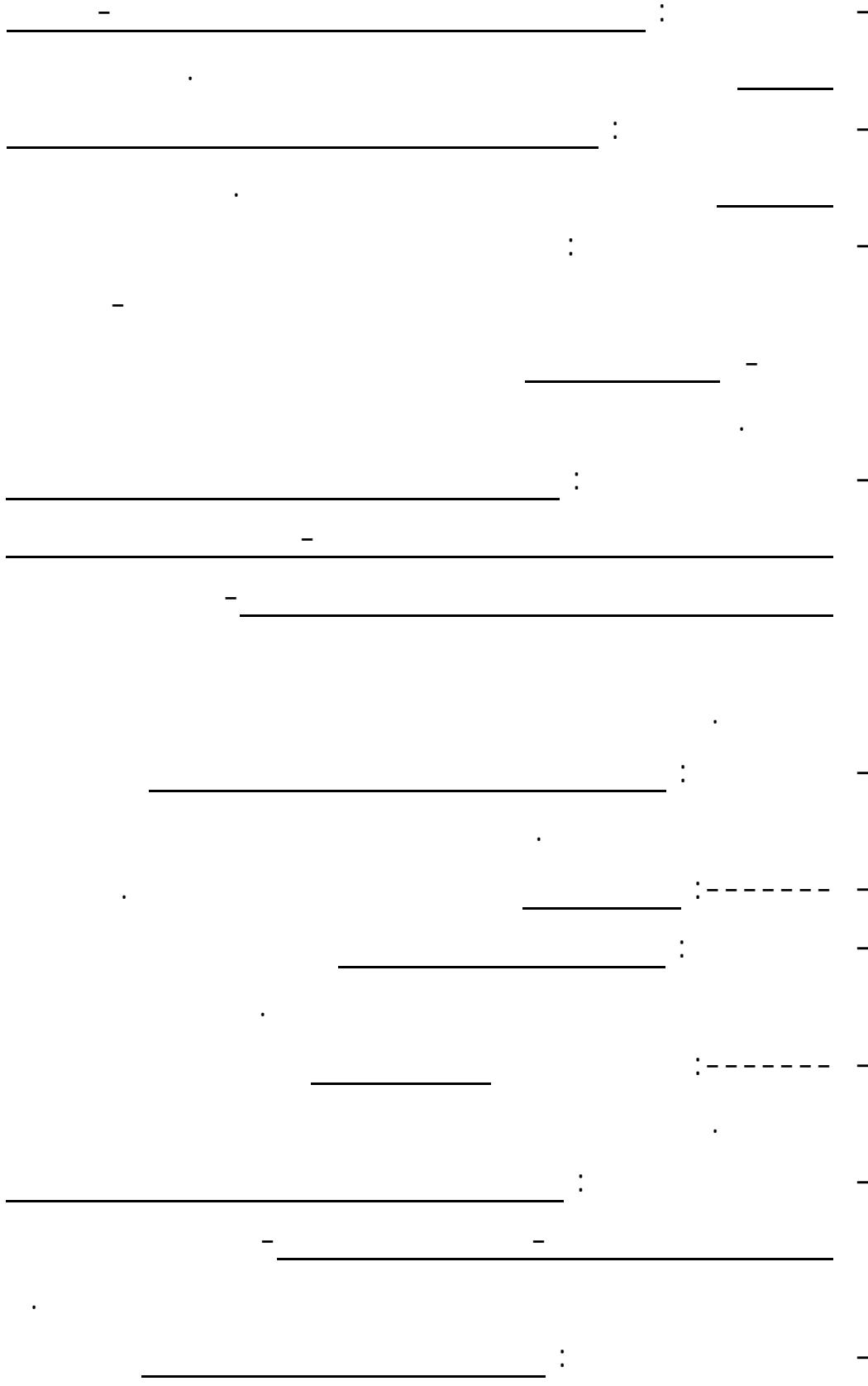


SPSS



SPSS

SPSS





(1) Argyris, Charis: *Organizational Behavior- Personality and behavior*, harber& Brothers Publishers, N.Y., 1957.

(2) Caiden, G.; *Adminstrative Reform*, Chicago, Aldine, 1969.

(3) Copy, Olsen : *Work Satisfaction and stress in the frist and third year of Appoint Ment* , *Journal of Higher , Education*, Vol , 64, No. 2 ,1990.

(4) Louder, Marthe : *Stress sources*, john Willey & Sons New York , USA , 1983 .

(5) Manul , Griffin: *Occupational Stress among University Teachers , Educational* Vol 36. No.2,1985.

(6) Michel,T.: *Job stress employee health and organizational effectiveness : A fact Analysis , Model and literature review* *personnel Psychoigy* , Winter , 1978.

(7) Jill , Janov , *The inventive organization hope , daring at work , jossey , Bass Inc, San Francisco , California , USA, 1994.*

: : :

(1) www.Arabic@bbc.co.uk

(2) www.ilo.org

(3) www.Dirasax.net

الملائحة

استبيان دراسة بعنوان

الضغوط الاجتماعية وضغط العمل وأثرها على إتخاذ
القرارات الإدارية
دراسة مسحية على ضباط الجوازات بمنطقة مكة
المكرمة

إعداد
صالح بن ناصر شغروف القحطاني

إشراف الدكتور
زهير بن أحمد على الكاظمي

-

/

/

)

-

(

()

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

-)

(- -

(- - -)

: - -

: - -

: - -

: - -

()

/

)

(

:

:

-

:

-

:

-

:

-

:

-

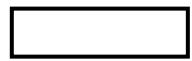
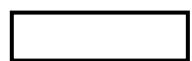
(\|)

: (

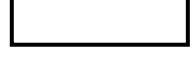
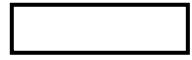
)

:

.....



.....



.....



-	/ .	
-	/ .	
-	/ .	
.	/	
.	/	
.	/	
-	/	
-	/	
-	/	
-	/	

الضغوط الاجتماعية و ضغوط العمل وأثرها على
إتخاذ القرارات الإدارية
دراسة مسحية على ضباط الجوازات بمنطقة مكة
المكرمة

إعداد
صالح بن ناصر شغروف القحطاني

إشراف
الدكتور / زهير بن أحمد على الكاظمي

-

()

/

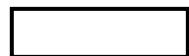
)

(

(✓)

شاكرا ومقدرا لكم حسن تعاونكم ،،

: () :



()

